

TRANSFORMATION

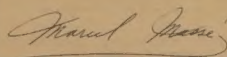
Fall 1996

Quality Services Goes Public!



The Government of Canada is committed to delivering quality services to Canadians that:

- are prompt, dependable and accurate;
- respect dignity, individual rights, privacy and safety;
- comply with the *Official Languages Act*;
- are good value for money, and consolidated for improved access and convenience;
- communicate applicable rules, decisions and regulations;
- are regularly reviewed and measured against published service standards;
- are improved wherever possible, based on client suggestions, concerns and expectations.



President of the Treasury Board

Canada

It is said that actions speak louder than words. This was especially true on October 11th when Treasury Board President Marcel Massé made a site visit to CML Technologies in Hull, Québec. As a recognised leader in the design manufacture and marketing of advanced, cost-effective telecommunications systems, CML was recently awarded an improved ISO 9001 standards accreditation for 1994 from its original 9000 accreditation last year.



Mr. Massé took this occasion to commit the Government to seven principles of service by means of a service pledge that was inserted into the cheque envelopes of 5.4 million Canadians. The service pledge outlines the level of service Canadians should expect when dealing with federal government offices. Beginning in October, Canadians receiving government benefits as well as all federal employees, will receive a copy of the government commitment to quality services. While developing service standards and making quality improvements are not new to the public service, the public release of these commitments will build on the success of quality and service standard initiatives in progress.

As part of the government's commitment to "Getting Government Right" elements of the quality services initiative, including service standards, have been implemented across government departments and agencies. Judging from the level of enthusiasm and support for these improvements, public servants deserve to feel proud of their ongoing efforts to continuously improve the delivery of services to Canadians.

PM Praises Quality Efforts



PRIME MINISTER • PREMIER MINISTRE

I am pleased to join the National Quality Institute in recognizing National Quality Month 96.

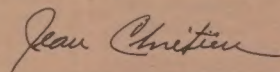
Throughout Canada, the drive for quality is on the rise as governments and businesses respond to the challenge of fast-moving economic change. Leading the way are those public and private sector organizations that have identified the cornerstones on which they can build success and have developed the methods and processes necessary to deliver quality goods and services.

As Prime Minister, I am particularly proud of the high quality of services that the Government of Canada is furnishing to Canadian entrepreneurs who are seeking inroads in foreign markets. Throughout the 1990s the export sector has been the engine of growth in the economy, to the point that one-in-five Canadian jobs now depend on trade with other countries. With a focus on small and medium-sized businesses, our Jobs and Growth Strategy has identified a goal of doubling the number of companies which export to foreign markets by the year 2000. Many innovative new initiatives are already underway.

An International Business Opportunities Centre, established last fall, has already helped almost 6,000 Canadian companies access new business opportunities from around the world. A market research centre has been established to provide market intelligence and other information to exporters to strengthen our ability to compete in foreign markets. And twenty-three national sector teams of public and private sector representatives are working together to devise action plans to target international business development more effectively.

But our efforts will not stop there. In partnership with the private sector, and with the help of dedicated organizations such as the National Quality Institute, we will continue developing programs and initiatives which further strengthen our position as a trading nation and help Canadian companies realize success in foreign markets.

I commend the National Quality Institute for providing this national focus on quality. Please accept my very best wishes.

OTTAWA
1996


approach combines many areas of program delivery into one location for the remote areas of Norway, where citizens must travel long distances for government services. The project has been accepted and endorsed by the Norwegian public and the ministries involved in the pilot.

Our exchanges with Norway show us that Canada is not the only country in

the world challenged with Public Sector service innovation. This visit demonstrated that Canada's initiatives in quality service set us apart as an international public service leader.

For more information contact:

Elizabeth Huchison Brown
Tel: (613) 957-9686
Fax: (613) 954-9094

Canada's Quality Efforts Go International

Norway Interested in Canada's Service Quality Initiatives

On September 30, 1996 The Treasury Board Secretariat hosted a four day visit from Roger Josevold and Kjerstin Spangberg from Statskonsult, the Norwegian Public Centre for Organisational Development, Information Technology and Quality Approaches to Management.

The Norwegian team made the original contact with Treasury Board Secretariat as a result of discovering our Quality Service Guides on the Internet. Norway is currently in the development stages of the first of their Quality Service Guides and, as

a result, is particularly interested in Canadian Public Service experiences.

September 30 began with an international exchange of quality concepts with the Innovative and Quality Services Group at Treasury Board Secretariat.

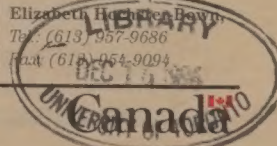
Then on October 1, which coincidentally marked the beginning of Quality Month, the Norwegian team spent the day at Natural Resources Canada (NRCan) learning about the department's Quality Transformation from Dr. Marc-Dennis Everell, NRCan's quality champion.

The Norwegian team visited the Office of the Auditor General on October 2. As a result of the recent Auditor General's Report on Service Quality, Roger and Kjerstin were interested in the Canadian approach to evaluating quality in the Public Sector.

The Interdepartmental Quality Network meeting of October 4 featured the Norwegian team as keynote speakers. They discussed quality progress in Norway and highlighted the "One-Stop-Shop" pilot project which Norway is currently undertaking. This one stop shop

Treasury Board of Canada
SecretariatConseil du Trésor du Canada
Secrétariat

Please read and pass on to colleagues



Technology and Innovation...

'Office on the Go' Latest HRDC Innovation

Labour Affairs Officers (LAO's) spend much of their day on the run: going from one worksite to another, inspecting, enforcing labour and fire codes, conducting safety and health education, and until recently, rushing back to the office to check facts and update files.

Now Mark Fougere, a Labour Affairs Officer with Human Resources Development Canada (HRDC), and others like him will be able to deliver services faster and more effectively thanks to a new kind of 'Office on the Go', known as Mobile Labour Affairs Office.

An innovative approach to working, this mobile work station consists of a laptop computer, printer, modem connections to the local area network of HRDC, a cellular phone, fax and e-mail capabilities. LAO's can now set up shop at clients' worksites, or locations away from Regional offices, and have access within minutes to data required, including assignment dockets, labour codes, standards, and program directives. It also allows them to file reports from the field.

"The idea of equipping LAO's with a mobile work station came from a pilot project conducted several years ago," says Fougere. Consultants concluded that the new system resulted in increased efficiency and client service. "The intent of the new technology is to put people out into the field," he says.

"With the new set-up, inspectors can immediately enter all data, including violations. The conventional method involves returning to the office with hand-written notes, and entering data there. A mobile work station will speed this process and

allow ease of communication among fellow officers," says Fougere.

He adds that he can also quickly check the file for notes at a site visitation to confirm previous compliance activities of an employer. "No matter where I am located, I can phone my office and they can fax me a copy of the last order we issued to this employer and the response we received."

Fougere piloted the system in the Nova Scotia region, but full implementation across the country is now completed. Training of eight LAO's in the Nova Scotia region, and other LAO's across Canada, was completed in July 1996.

Trainers Chris Hayes, from National Headquarters (NHQ), Michel Labrecque, from the Ottawa District office, Ron Dooley, HRDC-Nfld, Pierre St-Arnauld, HRDC-NB, and Nova Scotia's own Mark Fougere worked with LAO's to build their skills and confidence in using the new system. Because it's a different way of doing business, it will be a while before all officers acquire and are able to fully utilise their new skills, but they're supportive of the concept and the efficiency it brings to their jobs and service delivery.

"By 1998-99 we expect to see the full impact of the new procedures," says John Burton, Director of Training and Client Education, NHQ.

Although the ease of inputting and receiving data will have more impact in geographically remote areas like Northern Ontario, the biggest improvement to come from this system in Nova Scotia will be the ease of accessing information.



Labour Affairs Officers from NS, N.B. and Nfld receive training in the Nova Scotia Region.

For example, when one of the 10 inspectors in this region visits a federal worksite, the officer will have ready reference to regulatory decisions for specific situations.

"It allows them to be more effective," notes Sandy MacIntosh manager of the Labour Program. "The detailed references are with them and they won't have to go back to the office to research the data."

MacIntosh says 85 to 90 per cent of activity is planned in advance. But if an inspector out on location decides that something needs checking, he or she can instantly pull up information on contact people and see the results of previous inspections.

The objective of a Mobile Labour Affairs Office is better client service, and a more efficient way of working for LAOs across the country.

For more information contact:

(national)
Michel Labrecque, HRDC
Tel.: (613) 998-6839
Fax: (613) 990-3596

(regional)
Mark Fougere, HRDC
Tel.: (902) 426-9071
Fax: (902) 426-8724

Community Volunteer Income Tax Program (CVITP) at Revenue Canada

Got some free time at tax time? Join the CVITP team!

It's no secret that many Canadians have trouble completing their income tax forms – but some people have a harder time than others.

Your skills could make a huge difference to anyone in need of extra help at tax time, such as seniors or those people new to Canada. Revenue Canada helps you help them while at the same time saving valuable resources because of reduced enquiries.

Revenue Canada sponsors the Community Volunteer Income Tax Program with volunteers from both the public and private sectors. You don't have to be a tax whiz to join, because clients who sign up for this program have straightforward tax situations.

For 25 years CVITP volunteers have been helping clients understand their income tax obligations and get their tax credit entitlements, but now interest in this program is really taking off. In 1996 alone, almost 15,000 volunteers in the CVITP helped more than 235,000 people!

"Numbers of both volunteers and clients helped have more than doubled since 1990," says Monique Sike, national CVITP co-ordinator, "organizers are always looking for more people to lend a hand, and now we hope to encourage other public servants to come out and offer support."

Since many public service employees already volunteer in their communities, they can easily introduce the CVITP to their neighborhoods to help those in need. In turn, many CVITP volunteers return every year, which not only helps maintain program continuity in their community, but is also an indicator that this program works... for everyone.

CVITP training sessions will start in December, January, or February, depending on the schedule at your Tax Services office.

To take part please contact: **Monique Sike**
Tel.: (613) 957-9370
Fax: (613) 941-5100.

Correctional Service of Canada Revolutionizes Decision-Making!

Decision-making in the Correctional Service of Canada (CSC) will never be the same again. No more do managers have to make decisions based on out-of-date data or information of questionable validity. No more do managers at lower levels wonder what the Minister's or Commissioner's position is on critical or sensitive issues. No more do managers have to wait hours or days to read the news clippings. Likewise, gone are the days when managers were ignorant about where they stood in relation to other managers or whether budget allocations were fair. Since 1992, CSC has transformed the processes by which managers and staff gather and analyze information before making decisions that might endanger the safety of staff or the public. CSC achieved this through the purchase and modification of commercially available software to develop a executive information system (EIS).

In 1992, CSC took a radically new approach to information management by deciding that all information had to be available on the desktops of all managers. With ready availability of data, a manager could now easily assess performance against other units and regions on a wide variety of subject areas. The result was that managers, who were now able to access every other manager's budget, made it known that the limited resources of CSC were distributed inequitably in some cases. CSC began the Equitable Resourcing project due to the concerns expressed, and fair resource allocation was the result.

Using the EIS technology, data access and distribution made previously inaccessible data available to managers and analysts alike. For example, by manipulating data within the EIS, a financial

analysis takes only minutes to prepare rather than days, which was the case before the EIS. Another unexpected benefit occurred when managers, who now were viewing information from their own units, saw that incorrect data input had occurred and could request corrections. Similarly, when data became readily available to all the staff instead of only the few employees capable of directly accessing the data base, data quality improved markedly.

Be it the Commissioner or a front-line manager in a distant office, such as the Yellowknife Parole Office, all employees have access to exactly the same information. Today, 400 managers and analysts access the EIS across the country from St. John's, Newfoundland to Victoria, British Columbia. During normal working hours, a variety of modified screens are placed on a central host computer. At night, each user's personal computer logs automatically onto the host computer and checks for new information to be electronically transmitted to the PC.

Key performance indicators of particular interest to the Commissioner of Corrections are displayed under an icon entitled the *Commissioner's Corner*. This section graphically displays long-term trends so that undesirable tendencies become readily apparent, thereby facilitating appropriate decision making for managers. This is a feature truly unique in any government department.

How many staff members maintain the EIS? Only two employees work full-time to create and distribute screens and data models. A number of other staff members play support roles in the maintenance of the EIS. Usually these are

Agriculture and Agri-Food Canada Achieve International Quality Certification

Agriculture & Agri-Food Canada (AAFC) continues to move into the world of international standards (commonly known as ISO) as well as quality, on a number of fronts. An example of this drive is outlined below.

ISO 9002 – Food Research and Development Centre (FRDC) St-Hyacinthe, Quebec

The Industrial Program within the FRDC was instituted in 1992 as a direct response to needs expressed by the industry. The Program incorporates the Centre's business style characterized by flexibility, efficiency, versatility and confidentiality. It offers private sector industries access to otherwise unavailable plant equipment as well as to some specialized services. But a new registration process to reduce the volumes of paper while speeding up response time had to be designed. Both the Centre and its clients realized that ISO certification was the key to improving the Centre's competitive position. Obtaining ISO 9002 certification was a logical step in the Centre's evolution.

In March 1996, the Industrial Program Team obtained the ISO 9002 certification on its first try. The team is especially proud of this success since only 15% of first-time applications are successful.

The certification actually marks a number of firsts:

- ! The centre is the first federal organization to obtain its certification with a paperless quality system.
- ! It is the first organization within AAFC to obtain ISO 9002 certification.
- ! It is among the very few service firms adopting the ISO 9000 standard as the basis of their quality system.

Complementing its ISO certification the Centre is dedicated to:

- understanding its client's expectations;
- providing a professional service at the best cost; and
- making each client's visit a quality experience.

The Food Research and Development Centre anticipates a significant increase in business as a result of its ISO certification.

For general information on quality service in AAFC, contact:

Rick Balson
Coordinator, Quality Service
Tel.: (613) 759-6842
Fax: (613) 759-6728

For more information on ISO 9002 at St-Hyacinthe call:

Pascal Deleu
ISO Coordinator
Tel.: (514) 773-1105
Fax: (514) 773-8461

"information providers" who are experts in some area, such as parliamentary relations. These experts are furnished with automated tools that permit them to easily update the EIS once they have completed their regular job, such as preparing a briefing note to the Minister. As much as possible, little extra work is required by staff to maintain the EIS.

For a relatively small investment and continuing maintenance, the CSC has provided its managers with a solid base for decision making – a base that is ever being expanded and

improved. As Wayne Scissons, the Warden at Collins Bay says "I'm 200 km and four floors away from our national headquarters and EIS is my window into that reality. With timely, relevant news clippings and media reports, briefing notes on current issues, financial data in an easy-to-read and understandable format, daily incident reports, etc... what more could a manager who wants to be in-the-know want, or need?"

Martin Devenport
Correctional
Service Canada
Tel.: (613) 992-8415
Fax: (613) 992-1475

This issue has been assembled by an interdepartmental editorial team:

Henry Ober, (PWGSC),
Editor in Chief,
Terri Doherty (TBS),
Dennis Baird (RC),
Stephen Giles (TBS)
and Alan Swaine (CSC).

Production support provided by TBS Print Communication Services

For questions concerning copies of Transformation call 613 995-5560.

How Health Canada Delivers Specialized Training

September 1996 will mark the second anniversary of the HC Drugs Programme's Continuous Learning and Development Office (CL&D Office). The CL&D Office continues to develop and deliver *programme-related*, custom-tailored learning programmes based on *employee-identified* requirements, as well as strategic and operational priorities. As its curriculum is tailored for the specialized science-based environment of the Drugs Programme, it does not duplicate services or courses offered by other departmental corporate entities such as finance, human resources or informatics. And employees across the country have easy access to the curriculum, which is advertised on the Programme's electronic Net.

The CL&D office has partnered with pharmaceutical industries and associations as well as the U.S. Food and Drug Administration Staff College in order to offer custom-tailored training programmes dealing with issues such as biotechnology and inspection of blood bank facilities. One recent example of such a partnership was the establishment of a Centre of Interdisciplinary Development, Regulation and Utilization of Medicines (CIDRUM). The CL&D Office, in collaboration with the University of Montreal's Faculty of Pharmacy and the pharmaceutical industry, assumed a major role in the development and delivery of this programme, which is intended to increase the knowledge and skills of scientists and professionals involved in the development, regulation and utilization of medicines. This programme will contribute to the Drugs Programme's continuous learning and development initiatives as well as help people in other countries understand Canadian regulatory requirements.

In addition to the development of partnerships with internal and external organizations, the CL&D Office owes much of its success and effectiveness to a number of other key factors. One factor is that staff committees representing specific disciplines identify the training requirements, and courses can then be custom tailored to meet Drugs Programme employees' specialized needs. Another factor is that CL&D staff, with their scientific backgrounds, wealth of experience and enthusiasm, deliver many of the Drugs Programme's training modules themselves. By having in-house staff with scientific backgrounds, who can understand, address, and deliver this extremely specialized training, is beneficial to all Drugs Programme employees.

Ted McNeil, HC
Tel.: (613) 941-5441
Fax: (613) 941-5534

Wayne Nitchuk, Ph.D., HC
Tel.: (613) 941-5442
Fax: (613) 941-5534

Editorial Policy

TRANSFORMATION

Transformation publishes stories on how federal public service employees are meeting challenges in providing quality services in today's environment.

If you'd like to share your story of **adaptive, flexible, and innovative changes** in your federal government work area, please contact Terri Doherty. Tel.: (613) 957-2549; Fax: (613) 954-9094; E-mail: Terri.Doherty@tbs-sct.gc.ca.

x400: c=ca; a=govmt.canada; p=gc-tbs.stc; s=Doherty; g=Terri.

Articles should be no longer than 500 words and should be submitted in hard copy and electronic formats. Stories may be edited for style and length.

While *Transformation* is sponsored by the Treasury Board Secretariat, the opinions expressed do not necessarily reflect official views or policy decisions of specific departments, or of the Government of Canada. The views and experiences expressed are those of the authors.

You can view issues of *Transformation* on the Treasury Board Secretariat's World Wide Web site at: <http://www.tbs-sct.gc.ca/>.

We'd like to give special thanks to all those who have contributed articles for this issue!

Libraries pool valuable resources



Visitors at Vendor's Fair

On the eve of the 21st century, federal libraries, like other government organizations, are facing significant challenges. Reduce, restructure and reorganize have become part of our everyday vocabulary. How are we meeting these challenges for innovative, creative, yet substantive changes? By pooling resources! The Council of Federal Libraries (CFL) has created a Consortium which negotiates on their behalf to purchase information products and services.

What is the CFL Consortium?

The Council of Federal Libraries Consortium, created in July 1995, is administered by an Advisory Committee made up of elected representatives from participating libraries. The Consortium's main goal is to get the best information products at the best price for the federal public service.

The Consortium Coordinator meets with participating federal libraries to determine what information products and services are needed. She then negotiates with the suppliers for the best agreement. Participating libraries, and the Canadian library community in general, are informed of the details of these agreements through a monthly "Vendors Directory" and a bulletin on Internet. The Consortium's operating expenses are paid by the libraries. The libraries are required to have a base purchase amount in order to participate in the Consortium.

But first, participating federal libraries must sign a cost-sharing agreement at the beginning of each fiscal year based on the number of employees working in the library.

Then, when agreements with suppliers are signed, the participating libraries receive an identification number which must be entered on order forms. This identification number enables suppliers to give discounts as negotiated with the Consortium.

To date, 29 agreements are in place with suppliers of online information and tables of contents, bookstores, publishers, and CD-ROM producers and distributors. Because of these agreements, the 35 member departments and agencies representing 80 libraries are starting to save money.

At the request of the federal libraries, the Consortium plans to extend the services it offers to include training, group purchasing of basic library products, and the negotiation of agreements for products such as library supplies, furniture, restoration products, binding services and the negotiation for site licences of electronic information. The establishment of a knowledge database for the acquisition of electronic information will also emerge in the near future.

To further promote relations between the Canadian Federal Library Consortium and suppliers, a successful first-time Vendors Fair was organized at the National Library of Canada in February. It is anticipated that this will become an annual event.

For more information contact:

Danielle Chagnon
CFL Consortium
Tel.: (613) 943-1111
Fax: (613) 947-2916
E-mail: CFL.Consortium@nlc-bnc.ca



Le Consortium du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral



Vistueurs au Salon des fournisseurs

l'aupe du XXI^e siècle, les bibliothèques du gouvernement fédéral, à l'instar d'autres organismes gouvernementaux, font face à d'importants défis. Compression de budget, restructuration, réorganisation sont des mots qui tout maintenant partie du vocabulaire courant. Les moyens utilisés pour relever ces défis doivent être novateurs, créateurs et doivent mener à des changements importants. Une solution possible? La mise en commun des ressources. C'est pourquoi le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral (CBGF) a établi un Consortium habilité à négocier en son nom l'achat de biens et de services d'information. 1996, est dirigé par un Comité de représentants des bibliothèques partielles. L'objectif principal du Consortium est de réaliser des économies d'échelle grâce à l'achat collectif de biens et de services d'information utilisés par la fonction publique fédérale.

La coordonnatrice du Consortium consulte les bibliothèques fédérales participantes afin de déterminer leurs besoins en biens et services d'information et négocie ensuite des ententes avec les fournisseurs au meilleur coût possible. À tous les mois, un exemplaire du Répertoire des fournisseurs dans lequel apparaît le détail des ententes est envoyé aux bibliothèques participantes, ainsi qu'à l'ensemble des bibliothèques canadiennes. Un bulletin est également publié sur Internet. Les dépenses de fonctionnement du Consortium sont payées par les bibliothèques qui doivent déboursier un certain montant d'argent afin de participer au Consortium.

Qu'est-ce que le Consortium du CBGF?

À la demande des bibliothèques fédérales, le Consortium prévoit étendre les services offerts afin d'inclure la formation, l'achat groupé de produits communs aux bibliothèques, les fournitures de bibliothèque, l'arnementement, les produits de restauration et les services de reproduction d'une base de données permettant l'accès à de l'information électronique fait partie des projets à brève échéance.

Le premier Salon des fournisseurs a eu lieu à la Bibliothèque nationale en février 1996 afin de promouvoir les relations entre le Consortium et les fournisseurs. Il est fort possible que ce Salon devienne un événement annuel.

Pour de plus amples renseignements :

Danielle Chagnon
Conseil du CBGF
Tél. : (613) 943-1111
Tél. : (613) 947-2916
Courriel électronique :
CFL.Consortium@nrc-bnc.ca



Des cours à la carte à Santé Canada

En septembre 1996, le Bureau de l'apprentissage continu et du perfectionnement - Programme des médicaments célébrera son deuxième anniversaire. Le Bureau continue de concevoir et d'offrir des programmes d'apprentissage spécialisés pour le personnel du Programme des médicaments, en fonction des besoins signalés par les employés et des priorités stratégiques et opérationnelles. Comme le curriculum est adapté à l'environnement scientifique du Programme des médicaments, il ne fait pas double emploi avec les services ou cours offerts par d'autres entités organisationnelles du ministère, telles que celles des finances, des ressources humaines ou de l'information. Par ailleurs, les employés de toutes les régions du pays peuvent facilement consulter le curriculum qui est disponible sur le réseau informatique du Programme.

Le Bureau, aidé de l'industrie pharmaceutique et des associations pharmaceutiques, de même que du U.S. Food and Drug Administration Staff College, a mis sur pied des programmes de formation personnalisés, notamment en biotechnologie et inspection des banques de sang. Le nouveau Centre de développement, de réglementation et d'utilisation interdisciplinaires des médicaments est un exemple de partenariat formé récemment par le Bureau et regroupant la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal et l'industrie pharmaceutique. Le Bureau a joué un rôle important dans la conception et la mise en oeuvre de ce programme, lequel a pour objet d'accroître les connaissances et les compétences des scientifiques et des professionnels qui oeuvrent dans le domaine du développement, de la réglementation et de l'utilisation des médicaments. Ce programme viendra compléter les activités d'apprentissage continu et de perfectionnement liées au Programme des médicaments, et il aidera les citoyens des autres pays à mieux comprendre la réglementation canadienne et ses exigences.

Outre la création de partenariats avec des organismes internes et externes, divers autres facteurs clés influencent sur le succès et l'efficacité du Bureau de l'apprentissage continu et du perfectionnement, comme la contribution de comités d'employés représentant des disciplines particulières pour cerner les besoins en formation, ainsi que la conception de cours adaptés aux besoins particuliers du Programme des médicaments. Par ailleurs, grâce à ses connaissances spécialisées, sa vaste expérience dans le grand environnement, le personnel du Bureau est à même de dispenser bon nombre des modules de formation concernant le Programme des médicaments. En fin de compte, la présence de personnel qui possède la formation scientifique nécessaire pour bien comprendre les besoins extrêmement spécialisés du personnel du Programme des médicaments et y répondre, profite à ces derniers.

Ted McNell, SC
Tél. : (613) 941-5441
Tél. : (613) 941-5534

Wayne Nitchuk, SC
Tél. : (613) 941-5442
Tél. : (613) 941-5534

Politique de la rédaction

TRANSFORMATION

Le bulletin *Transformation* donne aux employés du gouvernement fédéral l'occasion de raconter à leurs collègues comment ils s'y prennent pour assurer des services de qualité dans le contexte actuel.

Si vous avez une histoire à raconter sur les changements novateurs et flexibles dans votre milieu de travail, veuillez communiquer avec Tam Doherly : tél. : (613) 957-2549; téléc. : (613) 954-9094; Internet : TamDoherly@tbs-ctis.x400.gc.ca. x400 : c=ca; o=govt-canada; p=gc+lbs; sct; s=Doherly; g=Tam.

Les articles ne devraient pas dépasser 500 mots et devraient être présentés sous forme imprimée et électronique. L'équipe de la rédaction se réserve le droit d'en modifier le style et la longueur.

Transformation est parue par le Secrétaire du Conseil du Trésor, mais les options publiées ne reflètent pas nécessairement l'opinion ou la politique officielle d'un ministère ou du gouvernement du Canada. Les expériences relatées et les points de vue exprimés sont ceux des auteurs.

Les numéros de *Transformation* peuvent également être consultés sur le site WWW du Conseil du Trésor, à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

Et pour terminer, nous tenons à remercier tous ceux qui nous ont fait parvenir des articles pour le présent numéro!

Le Service correctionnel du Canada révolutionne le processus de prise de décision

Grâce à la technologie du

SIQ, tant les gestionnaires que les analystes peuvent avoir accès à des données qui leur

auraient été auparavant inaccessibles. Par exemple, en

utilisant des données du SIQ, un analyste peut effectuer une

analyse financière en quelques minutes alors qu'il lui fallait

quelques jours avant l'instauration du SIQ. Le nouveau sys-

tème a aussi entraîné une autre amélioration qui n'avait pas été

prévue : des gestionnaires qui consultent de l'information à

partir de leurs propres unités se sont rendus compte qu'on

avait saisi des données inexactes et ont pu demander

les corrections nécessaires. De la même manière, lorsque les

données sont devenues accessibles à tout le personnel plutôt

qu'à quelques employés seulement, l'information est devenue

plus accessible et les processus par

base de données, la qualité des données s'est améliorée de

façon notable.

Que ce soit le commissaire ou un cadre subalterne d'un

bureau éloigné, tel que le bureau de Yellowknife, tous les

employés ont accès aux mêmes renseignements. À l'heure

actuelle, 400 gestionnaires et analystes ont accès au SIQ

d'un bout à l'autre du pays, de St. John's (Terre-Neuve)

à Victoria (Colombie-Britannique). Pendant les

heures normales de travail, divers écrans modifiés sont

installés dans un ordinateur central. Le soit, l'ordinateur

personnel de chacun des unités saturent entre en communica-

tion avec l'ordinateur central et recense les nouvelles données

qui doivent lui être transmises électroniquement.

Les indicateurs de rendement clés intéressant les gestionnaires de ministères du gouvernement

Le processus de prise de

décision au sein du Service

correctionnel du Canada

(SCC) ne sera plus jamais le

même. Fini le temps où les

gestionnaires devaient prendre

des décisions en se fondant sur

des données périmées ou des

renseignements plus ou moins

fiabiles. Fini le temps où les

cadres supérieurs ne savaient

pas quelle était la position du

ministère ou du commissaire

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

sur des questions critiques ou

Comblent de membres

du personnel tiennent à jour

les SIQ? Seuls deux employés

travaillent à temps plein pour

créer et distribuer des écrans

et des modèles de données.

D'autres membres du person-

nel jouent également des rôles

complémentaires dans la tenue

à jour du SIQ. Il s'agit

habituellement de «four-

nissiers d'information» qui

sont experts dans un certain

domaine, tel que les relations

partenariales. Ces experts

reçoivent alors des outils

automatisés qui leur permet-

tent de mettre facilement

à jour le SIQ une fois qu'ils

ont terminé leurs tâches

habituelles, telles que la redac-

tion d'une note d'information à

l'intention du ministre. Dans la

mesure du possible, on voit à

ce que la tenue à jour du SIQ

n'occasions pas trop de

tâches supplémentaires pour

le personnel.

En contrepartie d'un

investissement relativement

peu élevé et d'un entretien

continué peu accablant, le SCC

a fourni à ses gestionnaires un

système de base solide pour la

prise de décision, système qui

ne cesse d'être élargi et

amélioré. Comme le dit si bien

Wayne Scasson, directeur de

l'établissement de Collins Bay :

«Je suis à 200 km et quatre

centaine et le SIQ est ma

fenêtre sur ce monde, je reçois

au moment voulu des coupures

des presse et des reportages des

médias, des notes d'information

sur les sujets de l'heure, des

données financières bien

présentées et faciles à consul-

ter, des rapports d'incident

quotidiens, et j'en passe ; que

faut-il de plus à un gestionnaire

pour se tenir au courant!»

Le présent numéro est l'œuvre

d'une équipe de rédaction

interministérielle composée de :

Service correctionnel

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

du Canada

TRANSFORMA

automne 1996

Le PM louange la qualité des services

Les services de qualité révélés au public

Je suis heureux de me joindre à l'institut national de la qualité pour

PREMIER MINISTRE / PRIME MINISTER



souligner le Mois national de la qualité de 1996. Partout au Canada, la recherche de la qualité est en hausse, gouvernements et entreprises relevant le défi d'une économie en mouvement constant. Au premier plan se trouvent les organismes publics et privés qui ont jeté les bases sur lesquelles ils peuvent bâtir leur succès, et mis au point les méthodes et procédures nécessaires pour offrir des biens et services de qualité.

À titre de Premier ministre, je suis particulièrement fier des services de haute qualité que le gouvernement du Canada offre aux entrepreneurs cherchant à percer les marchés étrangers. Depuis le début des années 1990, le secteur de l'exportation est le moteur de l'économie, à tel point qu'un emploi sur cinq au Canada dépend à présent du commerce avec les autres pays. Axée sur les PME, notre Stratégie de l'emploi et de la croissance pour obtenir de doubler le nombre de sociétés exportatrices d'ici à l'an 2000. De nombreux projets novateurs sont déjà en cours.

Le Centre des occasions d'affaires internationales, crée l'«au-tourne» dernier, a déjà aidé près de 6 000 sociétés canadiennes à trouver de nouveaux débouchés à l'échelle mondiale. Un centre des renseignements sur les marchés et d'autres informations devant renforcer leur capacité de soutenir la concurrence à l'étranger. Et vingt-trois équipes sectorielles nationales, composées de représentants des secteurs public et privé, travaillent ensemble à mettre au point des plans d'action pour permettre une expansion plus efficace du commerce international.

Mais nos efforts ne s'arrêtent pas là. En union avec le secteur privé et avec les concours d'organismes engagés comme l'institut national de la qualité, nous continuerons à élaborer des programmes et projets qui renforceront encore notre position comme pays exportateur et aiderez l'entreprise canadienne à obtenir des succès sur les marchés étrangers.

Je félicite l'institut national de la qualité de faire de la qualité le point de mire national. Mes meilleurs vœux l'accompagnent.

Jean Chrétien
1996
OTTAWA

habitants des régions isolées qui devraient autrement parcourir une longue distance pour en bénéficier. Le projet a été évalué par le public et par les ministères qui y prennent part. Nos ententes avec les représentants de la Norvège nous ont appris que le Canada n'est pas le seul pays qui s'intéresse à la régénération



Conseil du Trésor, s'est rendu chez CML Technologies à Hull (Québec). Leader reconnu dans la conception, la fabrication et la vente de systèmes économiques de télécommunications de pointe, CML a reçu récemment l'accréditation aux normes ISO 9001 pour l'après avoir reçu l'accréditation aux normes 9000 originales l'an dernier.

M. Massé a profité de l'occasion pour engager le gouvernement à l'égard des sept principes indiqués dans l'engagement en matière de service glissé dans les enveloppes contenant les chèques de 5,4 millions de Canadiens. L'engagement décrit le niveau de service qu'ils peuvent attendre des fonctionnaires fédéraux. À partir d'octobre, les Canadiens qui touchent les prestations gouvernementales et tous les fonctionnaires fédéraux recevront une copie de l'engagement en question. Ce n'est pas la première fois que la fonction publique élabore des normes et propose des améliorations, mais c'est la première fois que le gouvernement prend publiquement à ce sujet un engagement fondé sur le succès des initiatives sur la qualité et les normes de services en cours.

Dans le cadre de l'engagement du gouvernement exposé dans le document «Repenser le rôle de l'État», des éléments de l'initiative sur les services de qualité, y compris les normes de service, ont été implantés dans les ministères et les organismes fédéraux. Ces améliorations ont suscité l'enthousiasme et le soutien du public, et les fonctionnaires peuvent être fiers des efforts qu'ils déploient en

La Norvège s'intéresse aux initiatives d'amélioration de la qualité menées au Canada

Le 30 septembre 1996, le Secrétaire du Conseil du Trésor, Roger Josevold et Kjærstin Spangberg de Statkonsept, le centre norvégien de développement organisationnel, de la technologie de l'information et de la gestion de la qualité, qui effectuent une visite de quatre jours au Canada. L'équipe norvégienne a contacté le Secrétaire du Conseil du Trésor après avoir découvert nos guides des services de qualité sur Internet. Le gouvernement de la Norvège, qui élabore actuellement le premier d'une série de guides sur la qualité des services, est très intéressé des services, est très intéressé par les expériences de la fonction publique de notre pays. La journée du 30 septembre a commencé par un échange de vues sur les concepts de la qualité entre la délégation norvégienne et le Groupe des services innovateurs et de qualité au Secrétaire du Conseil du Trésor. Le 1^{er} octobre, qui coïncidait avec le début du Mois de la qualité, l'équipe norvégienne a passé la journée à Ressources naturelles Canada (RNCAN) où Marc-Denis Evesnel, promoteur de la stratégie de la qualité de la stratégie de la qualité de ce ministère.

L'équipe s'est rendue au Bureau du vérificateur général le 2 octobre. Elle s'intéresse à l'approche canadienne à l'évaluation de la qualité dans le secteur public depuis qu'elle a lu un récent rapport du vérificateur général à ce sujet. Roger Josevold et Kjærstin Spangberg ont prononcé les discours-programme à la réunion du 4 octobre du Réseau interministériel de la qualité au cours duquel ils ont évoqué les progrès réalisés en Norvège à l'égard et les points saillants d'un projet pilote de «guichet unique» en cours dans ce pays. Le guichet unique permet d'offrir les services publics aux